OMBUDSMAN KALSEL TERIMA 353 ADUAN MASYARAKAT

Senin, 17 April 2023 - Ita Wijayanti

BANJARMASIN, shalokalindonesia.com- Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel) mengadakan kegiatan ekspos media dan Ramadhan Berkah 1444 H, Jum'at (14 April 2023).

Kegiatan dihadiri oleh media partner dan mahasiswa/I magang, bertempat di Kantor Ombudsman Kalsel.

Kepala Ombudsman Kalsel, Hadi Rahman menyampaikan data penanganan laporan masyarakat, data substansi pengaduan masyarakat, data instansi Terlapor, data valuasi kerugian publik dan data kegiatan pencegahan maladministrasi sepanjang triwulan I tahun 2023.

"Kegiatan tersebut merupakan suatu bentuk akuntabilitas kinerja, agar publik mengetahui hasil-hasil pelaksanaan tugas dan pekerjaan Ombudsman Kalsel di sepanjang triwulan I tahun 2023 serta memberikan informasi dan masukan terkait permasalahan pelayanan publik, " katanya.

Ia bilang, Pada periode Januari-Maret 2023, Ombudsman Kalsel menerima 353 akses masyarakat. Kontribusi terbanyak berasal dari Konsultasi Non Laporan (KNL) yang berjumlah 238, bisa diartikan kepercayaan (trust) masyarakat semakin kuat terhadap Ombudsman Kalsel untuk memperoleh pendapat, saran atau solusi atas permasalahan pelayanan publik yang dialami.

"Angka akses yang tinggi juga salah satunya dihasilkan dari kegiatan pembukaan gerai pengaduan (PVL On The Spot) di Kota Banjarmasin, Kabupaten Banjar, Kabupaten Kota Baru, dan Kabupaten Barito Kuala, " jelasnya.

Dari akses yang berjumlah 353, 94 diantaranya adalah Laporan Masyarakat (LM) dan sudah berhasil ditutup atau diselesaikan sebanyak 34 LM.

"Dalam rangka mendorong penyelesaian LM ini, Ombudsman Kalsel menjalankan berbagai tugas dan kewenangannya sesuai Undang-Undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 seperti klarifikasi langsung, permintaan keterangan/penjelasan secara tertulis, pemanggilan para pihak, pemeriksaan ke lapangan serta mediasi/konsiliasi diantara pihak-pihak yang berkonflik," terangnya.

Adapun lima besar substansi yang banyak dilaporkan masyarakat menyangkut infrastruktur, administrasi kependudukan, pertanahan, pendidikan, dan kepegawaian.

"Tiga besar kelompok instansi yang sering dikeluhkan adalah Pemerintah Kabupaten/Kota, Kementerian, dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sementara tiga dugaan maladministrasi tertinggi dalam bentuk tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, dan penyimpangan prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik," bebernya.

Disamping penyelesaian LM, sepanjang triwulan I 2023 Ombudsman Kalsel terus menggencarkan upaya-upaya pencegahan maladministrasi antara lain melalui pendampingan pemenuhan standar pelayanan publik bagi pemerintah daerah, memberikan pelatihan pelayanan prima, melakukan sosialisasi tentang pelayanan publik kepada masyarakat, melakukan koordinasi kelembagaan, dan melaksanakan kajian inisiatif perwakilan dengan tema "Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Kelompok Rentan dan Disabilitas di Kota Banjarbaru".

Dalam waktu dekat Ombudsman Kalsel juga akan melakukan pengawasan pemantauan arus mudik lebaran 2023, pengawasan kegiatan penerimaan peserta didik baru (PPDB) dan pengawasan pelaksanaan ibadah haji 2023.

"Ombudsman Kalsel juga aktif mengelola seluruh media sosial (medsos) yang dimiliki, seperti Facebook, Instagram, Twitter dan Youtube, serta aktif mengelola kabar perwakilan dan opini yang dimuat di website Ombudsman RI maupun media cetak dan online," ucapnya.

Terakhir, Hadi Rahman menyampaikan syukur dan terima kasih atas bantuan serta dukungan semua pihak.

Menurut Hadi, pelayanan publik yang berkualitas akan membawa manfaat bagi pengguna layanan dan masyarakat banyak. Perlu dukungan, arahan dan monitoring secara berkala oleh pimpinan serta melibatkan unsur perencanaan, pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan internal.

" Tidak kalah pentingnya, upaya-upaya berkelanjutan untuk peningkatan kompetensi pelaksana, penyediaan sarana prasarana pelayanan yang memadai, pemenuhan standar pelayanan publik, pelibatan masyarakat dan pengelolaan pengaduan yang efektif", tutupnya. (shalokalindonesia.com/na)